

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2018																
DIVISÃO DE EDUCAÇÃO																
Missão:		Reforçar e complementar a atividade educativa, promovendo o desenvolvimento qualitativo do sistema educativo.														
Visão:		Sermos referência na implementação de políticas educativas em articulação com os diversos atores, minimizadoras das desigualdades sociais em todo o Concelho.														
Objetivos estratégicos (OE) 2018		OE I - Reestruturar os serviços municipais de forma a dotar o município dos meios necessários à obtenção de elevados índices de melhoria na prestação de um serviço público de qualidade, mais eficaz e eficiente à população, respondendo de forma célere às suas necessidades e aspirações. OE II - Implementar uma gestão mais eficiente e exigente, com uma nova abordagem aos processos de relação com o cidadão, promovendo a sua transparência. OE III - Continuar a promover a modernização administrativa, através da inovação dos meios e desmaterialização dos processos nas várias áreas de intervenção da autarquia numa ótica de melhoria contínua. OE IV - Incentivar a participação nas atividades promovidas pelos projetos educativos (Rede de Bibliotecas Escolares/Escola de Educação Rodoviária/Saúde, Nutrição e Educação Alimentar - Projeto Mais/Regime Fruta Escolar/Programa 5 ao dia, Cidades Educadoras e Cidades Amigas das Crianças).														
OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidade	META	PESO	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS				RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
									1ºT	2ºT	3ºT	4ºT				
EFICÁCIA - Ponderação 40%																
Objetivo 130%																
Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal	OEI	Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades) (Métrica: Enviar documentos na data prevista)	DE	A definir em Ordem de Serviço	100%	Supera: Antes da data prevista na OS Atinge: Até à data prevista na OS Não atinge: Depois da data prevista na OS	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
Objetivo 220%																
Assegurar a monitorização e acompanhamento de gestão	OEI	Elaborar relatório de execução do Plano de Atividades do ano anterior e Prestação de Contas atempadamente (Métrica: Enviar documentos na data prevista)	DE	A definir em Ordem de Serviço	60%	Supera: Antes da data prevista na OS Atinge: Até à data prevista na OS Não atinge: Depois da data prevista na OS	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
	OEI	Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC) (Métrica: Enviar relatórios na data prevista)	DE	Até dia 20 do mês após término do trimestre	40%	Supera: Antes do dia 20 Atinge: Até ao dia 20 Não atinge: Depois do dia 20	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1 /PPRGIC								
Objetivo 330%																
Assegurar a execução das atividades planeadas	OE II OE IV	Taxa de cumprimento de Atividades (N.º de atividades/projetos realizadas (os) no Plano de atividades/N.º de atividades/projetos previstos(os)) * 100%	DE	90%	100%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge:< 90%	Plano de Atividades 2017	Relatório Trimestral								
Objetivo 420%																
Cumprir com os compromissos relativos aos projetos educativos	OE II OE IV	Taxa de participação nas atividades lúdico-educativas (Taxa de participação prevista-Taxa de participação efetiva*100)	DE	50%	100%	Supera: > 50% Atinge: = 50% Não atinge:< 50%	Dossier de iniciativa Registo presenças	Relatório Trimestral								
EFICÁCIA - Resultado																
EFICIÊNCIA - Ponderação 30%																
Objetivo 550%																
Aumentar o número de processos e procedimentos administrativos, melhorados, simplificados e/ou desmaterializados (reengenharia de processos)	OE II OE III	Aumentar o número de procedimentos simplificados face ao ano anterior (Métrica: N.º de procedimentos simplificados em 2017-N.º de procedimentos simplificados em 2018/N.º de procedimentos simplificados em 2017)*100	DE	10%	100%	Supera: Superior a 10% Atinge: Até 10% Não atinge: Inferior a 10%	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
Objetivo 650%																
Melhorar os tempos de resposta dos serviços	OE II OE III	Reduzir o tempo médio de resposta a Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) no período em análise (Métrica: N.º de dias decorridos entre o registo do pedido na Gestão Documental e a resposta ao Município)	DISIQ	12 dias	50%	Supera: Inferior a 12 dias Atinge: Até 12 dias Não atinge: Superior a 12 dias	Gestão Documental Ficheiro de Gestão de Reclamações	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	12 dias							
		Tempo médio de resposta a pedidos de informação sobre processo, consulta de processo, informação sobre instrução de processos, pedidos "A minha rua"/registos de ocorrências no período em análise (Métrica: N.º de dias decorridos entre o registo do pedido na Gestão Documental e a resposta ao Município)	DISIQ	10 dias	50%	Supera: Inferior a 10 dias Atinge: Até 10 dias Não atinge: Superior a 10 dias	Gestão Documental Ficheiro de Gestão de Reclamações	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
EFICIÊNCIA - Resultado																
QUALIDADE - Ponderação 30%																
Objetivo 770%																
Aferir níveis de satisfação dos munícipes - Índice de Satisfação	OE II OE III	Índice de Satisfação do Cliente (Escola de Educação Rodoviária) (Métrica: Percentagem de satisfação dos clientes aferida pela aplicação de questionário)	DE	≥ 85%	100%	Supera: Superior a 85% Atinge: Até 85% Não atinge: Inferior a 85%	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
Objetivo 830%																
Promover a melhoria contínua do serviço	OE II OE III	Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações (internas/externas) (Métrica: N.º total de registos de melhoria aprovados/N.º de registos de melhoria implementados*100)	DISIQ	75%	40%	Supera: Superior a 75% Atinge: Até 75% Não atinge: Inferior a 75%	Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
	OE II OE III	Taxa de conclusão de pedidos de informação sobre processo, consulta de processo, informação sobre instrução de processos, pedidos "A minha rua"/registos de ocorrência e Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) registados no período em análise (Métrica: N.º de pedidos registados no período em análise/N.º de pedidos concluídos no período em análise*100)	DISIQ	70%	60%	Supera: Superior a 70% Atinge: Até 70% Não atinge: Inferior a 70%	Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
QUALIDADE - Resultado																
DESEMPENHO																